

Informe de Sostenibilidad



+

2024





Es un honor presentar el Informe de Sostenibilidad 2024 de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la inclusión financiera.

En un contexto global marcado por desafíos ambientales, sociales y económicos cada vez más complejos, en APAP asumimos con responsabilidad nuestro rol como agentes dinamizadores del desarrollo económico. A través de prácticas sostenibles, la inclusión financiera y la inversión social, trabajamos con determinación para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas.

El Informe de Sostenibilidad que presentamos no solo recopila datos y cifras sobre nuestro desempeño en materia ambiental, social y económica, sino que también muestra indicadores de impacto positivo en las comunidades que operamos, respaldados por avances en transformación digital, el fortalecimiento de la estrategia de ciberseguridad y el compromiso con la privacidad de la información.

Guiados por estos principios, hemos estrechado los lazos con nuestros grupos de interés, respondiendo a sus expectativas, compartiendo valores y colaborando para construir un futuro más sostenible y equitativo.

Un modelo de negocio sostenible

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia, la eficiencia y la generación de valor compartido, consolidando iniciativas que impactan positivamente a nuestros socios ahorrantes, clientes, colaboradores y comunidades.

En este año implementamos el Programa de Formación Continua SOMOS APAP, para ofrecer soluciones educativas, libre de costo, a nuestros socios ahorrantes y clientes, contribuyendo a elevar su perfil profesional y honrar la relación de negocios con nuestra entidad.

Nos enorgullece haber obtenido la certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental, hito que refuerza nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Este esfuerzo también ha sido reconocido con la mención ORO en Sostenibilidad 3R, destacándose nuestro complejo corporativo y la sucursal de Villa Mella.

En APAP la seguridad laboral es una prioridad. La certificación de nuestros edificios corporativos en Santo Domingo y la Sede Regional Norte como espacios cardio protegidos por la *American Heart Association* refuerza nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los colaboradores, clientes y visitantes. Como parte de nuestro proceso de mejora

continúa en el área de Seguridad y Salud en el trabajo, hemos logrado una reducción del índice de accidentes, reflejando el impacto positivo de nuestras iniciativas de prevención. Así mismo, se fortaleció la cultura de prevención con campañas internas dirigidas a todos nuestros colaboradores, ofreciendo atenciones médicas a través de servicios de salud. Mantuvimos altos estándares éticos apegándonos rigurosamente al marco regulatorio y a los lineamientos internos. Robustecimos nuestros sistemas de prevención de delitos y fortalecimos el área de la seguridad informática.

En APAP nos sentimos orgullosos del talento humano y su compromiso con el servicio a todos nuestros grupos de interés. Reconocemos el rol esencial que desempeñan nuestros colaboradores en el cumplimiento de los objetivos corporativos, por lo que les ofrecemos continuamente oportunidades de crecimiento profesional y programas de capacitación que fortalecen su desarrollo.

El compromiso de APAP con el bienestar laboral ha sido ampliamente reconocido. Tuvimos el privilegio de ingresar al *Hall of Fame* de Great Place to Work® firma consultora internacional y autoridad global en culturas laborales de alta confianza en América Latina y el Caribe.

APAP ha permanecido por 10 años consecutivos en el top cinco de las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana del Ranking de Mercado Media Network, ubicándose en este 2024 en la primera posición como mayor empleador entre las empresas con 1,000 a 2,000 personas; segunda posición entre las empresas del sistema financiero con ambiente laboral positivo, y tercera del total de empresas rankeadas, así como en la tercera posición entre las 20 empresas con mayor nivel de capacitación para sus colaboradores.

Impacto ambiental y social

En APAP se reconoce el doble impacto que nuestra actividad genera en el medio ambiente, tanto de manera directa como indirecta a través de las actividades que financiamos. Esta conciencia nos presenta una doble oportunidad para promover mejores prácticas ambientales y sociales en todos los ámbitos de nuestra operación.

Nuestra labor trasciende lo corporativo a través del programa de voluntariado, una valiosa herramienta para generar impacto social. Servir desde la convicción transforma vidas y refuerza nuestro compromiso con las comunidades.

En 2024 destinamos más de RD\$126MM para fortalecer la inclusión, el desarrollo profesional de nuestros clientes y la promoción cultural. Ampliamos los proyectos de accesibilidad urbana, colaborando con aliados estratégicos como la Alcaldía del Distrito Nacional (ADN) para mejorar la movilidad y la calidad de vida de las personas con discapacidad. Asimismo, continuamos impulsando el arte y la cultura como motores de transformación social, consolidando el papel de la organización como agente de cambio.

En APAP no solo ofrecemos una amplia gama de productos financieros, sino que seguimos impulsando soluciones de créditos diseñadas para personas, empresas y Pymes. A través de estos mecanismos de financiamiento, apoyamos proyectos e iniciativas que fortalecen la economía familiar de nuestros socios ahorrantes y clientes, al tiempo que contribuyen a dinamizar el desarrollo económico de la República Dominicana. Todo esto, enmarcado en nuestro enfoque de desarrollo sostenible.

La institución mantiene un firme compromiso con la transparencia en el reporte de nuestros indicadores de sostenibilidad. Avanzamos con paso firme en la progresiva estandarización de nuestros informes, alineándonos con las mejores prácticas internacionales y tomando como referencia las directrices establecidas por la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI) y el Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (Sustainability Accounting Standards Board - SASB).

En APAP continuamos avanzando en la ejecución de una estrategia de sostenibilidad robusta, ofreciendo productos que generen un impacto ambiental y social positivo para el país, utilizando la tecnología de forma responsable y trabajando en favor de la confianza de nuestros socios ahorrantes y clientes.

Expresamos nuestro agradecimiento a quienes han hecho posible la elaboración de este informe, desde nuestros colaboradores comprometidos, hasta nuestros socios estratégicos y clientes conscientes. Su apoyo y confianza han sido fundamentales para alcanzar los logros que hoy compartimos y para seguir impulsando juntos un futuro más sostenible y próspero.



GUSTAVO ARIZA
Presidente Ejecutivo



EJES ESTRATÉGICOS DE SOSTENIBILIDAD

Este Informe de Sostenibilidad abarca el rendimiento, los resultados e impactos de APAP en diversos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Las acciones de la institución se estructuran en seis áreas o pilares estratégicos que conforman nuestro modelo de sostenibilidad.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

100 %

de los colaboradores capacitados en el Código de Ética

91 %

cumplimiento de las regulaciones y otros requisitos ambientales aplicables al sector financiero

Cumplimiento reglamento 522-06 de SST, mediante la obtención de la 3ra recertificación válida hasta el año 2027 emitida por el Ministerio de Trabajo

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

53

sucursales y **66** cajeros automáticos a nivel nacional

95.5 %

índice de satisfacción de clientes en productos y canales digitales

589,472

transacciones financieras monitoreadas

CULTURA APAPSIONADA

2049

colaboradores y **450** contratistas

179

mujeres promovidas y **14** en posiciones de alta gerencia

100 %

de colaboradores capacitados en ciberseguridad incluyendo contratistas



DESARROLLO SOCIAL E INCLUSIÓN

17
intersecciones accesibles intervenidas para personas con discapacidad

50+
horas de capacitación en Lengua de Señas

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

RD\$126 MM
en Inversión Social

RD\$25.8 MM
en donaciones a 67 entidades sin fines de lucro

7
colaboradores beneficiados con la iniciativa Un Techo por Nuestra Gente

13
estudiantes DUC graduados con honores

400
clientes beneficiados en SOMOS Programa de Formación Continua

GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

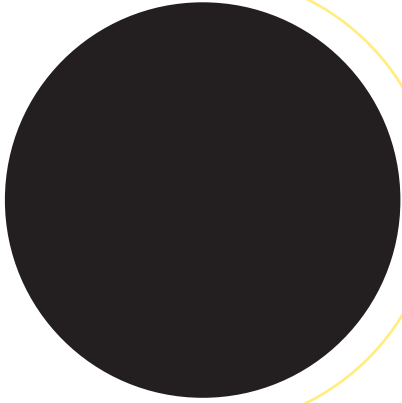
Certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental

Cultura 3R
1500 RAEE y 13,600 Kg de residuos con disposición final adecuada

112
toneladas de CO2 dejadas de emitir al medio ambiente

**ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS**





PERFIL DE APAP

Entidad de Intermediación Financiera que ofrece productos y servicios financieros diversificados en la República Dominicana.

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es una entidad financiera privada de carácter mutualista, creada mediante la Ley No. 5897 del 14 de mayo de 1962. Con sede en Santo Domingo y presencia en todo el país a través de su red de oficinas y canales digitales, APAP ofrece soluciones financieras diversificadas para personas y empresas. Su enfoque en innovación, cumplimiento, valor compartido y excelencia en el servicio respalda su compromiso con el desarrollo económico y social de la República Dominicana.

APAP proporciona soluciones innovadoras que fomentan el desarrollo de sus clientes y contribuyen al progreso del país.

La institución ofrece servicios a sus clientes a través de una red de canales de atención que comprende 53 oficinas, sucursales y agencias, 66 cajeros automáticos en la ciudad de Santo Domingo, y sucursales distribuidas en dicha ciudad, además de Santiago, San Francisco de Macorís, La Vega, Moca, La Romana, Higüey, Verón, San Cristóbal, Haina, Puerto Plata, San Pedro de Macorís y Punta Cana, así como diversos canales digitales, incluyendo En Línea APAP, Móvil APAP, TeleAPAP, ChatAPAP, CitasAPAP, correo electrónico y videoconferencias.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

APAP cuenta con un **portafolio** de productos y servicios para cada **necesidad**, enfocados en apoyar el **desarrollo** de las personas y las empresas.



PERSONAS



> CUENTAS

Cuenta Ahorro Regular
Cuenta Bolsillo
Cuenta Infantil
Cuenta Débito
Cuenta Inversión
Cuenta Digital

> CERTICADOS

Certificado sin Redención Anticipada
Certificado libre
Certificado Financiero
Certificado de Depósito Digital

> TARJETAS

Tarjeta de Débito
Tarjeta de Crédito

> FINANCIAMIENTO

Préstamos Hipotecarios
Préstamos con Garantía Hipotecaria
Préstamos Consumo Personal sin Garantía
Préstamos Consumo con Garantía de Inversiones
Préstamos Consumo Vehículo

> SERVICIOS TRANSACCIONALES

Pago de Impuestos
Transferencia con Bancos al Exterior
Remesas
Divisas



> CUENTAS

Cuenta Ahorro Regular
Cuenta Balance Mínimo Flexible
Cuenta Inversión
Cuenta Flex Empresarial

> CERTICADOS

Certificado Financiero

> TARJETAS

Tarjeta de Crédito Empresarial
Tarjeta de Crédito Pyme
Tarjeta de Crédito Pyme

> FINANCIAMIENTO

Préstamo Interino para Construcción
Préstamo Comercial de Garantía
Préstamos para Adquisición de Vehículos
Préstamos para Adquisición de Equipos
Préstamos con Garantía Hipotecaria
Línea de Crédito

> FIDUAPAP

Preventas
Administración de Solares
Inmobiliaria Integral
En Garantía
Fuente de Pago
Administración y Pago

> TESORERÍA

Mesas de Dinero y Títulos
Mesas de Divisas

NUEVO PRODUCTO

Certificado de Depósito Digital, es un instrumento diseñado para aquellos clientes que buscan mayor rentabilidad en sus inversiones. Los rendimientos son acreditados a la cuenta de ahorros o reinvertidos según su preferencia. Los clientes podrán realizar la apertura de manera 100% digital a través de Móvil APAP desde cualquier lugar del mundo con total comodidad y seguridad.

Es un hito para el sector financiero dominicano y reflejo de gran avance que viene a completar el portafolio de productos que ofrecen nuestros canales digitales.

Nuestros clientes tienen a disposición la apertura de un Certificado Digital totalmente en línea, un proceso simple y sumamente ágil que nos posiciona como referentes en el mercado, siendo la primera asociación de ahorros y préstamos en habilitarlo.

INTEGRACIÓN FACTORES ASG

La construcción de la estrategia institucional de APAP es un proceso colaborativo entre las diversas áreas dentro de nuestra institución. Lo iniciamos identificando, a través de la contribución de nuestros grupos de interés internos y externos, los temas materiales que abarcan, para el caso de APAP, tanto aquellos con un impacto significativo como aquellos que podrían tener una influencia relevante en la estabilidad financiera. Esta aproximación conjunta es la que aborda el concepto internacionalmente reconocido como doble materialidad.

La Estrategia de Sostenibilidad de APAP es el reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo responsable y sostenible, que no solo implica un enfoque hacia la rentabilidad financiera, sino que también abarca la responsabilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG) que asumimos en todas nuestras actividades, productos y servicios.

Es un marco que demuestra cómo planeamos gestionar y mitigar los riesgos relacionados en estos ámbitos, al mismo tiempo que identifica oportunidades para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Mediante esta estrategia, contribuimos activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, enfocándonos específicamente en aspectos relacionados con los impactos materiales de nuestra institución.

Para implementar esta estrategia nos apoyamos en directrices delineadas en diversas políticas y códigos internos.

Destacan entre estas directrices el Código de Ética que orienta las relaciones entre nuestros colaboradores y su interacción con los distintos grupos de interés a nivel externo.

Adicionalmente, contamos con pautas para el manejo de equipos, la relación con los clientes y la gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a los créditos, entre otros aspectos relevantes.

Para asegurar el seguimiento efectivo de esta estrategia de sostenibilidad, tenemos un equipo de trabajo integrado por representantes de diversas áreas que gestiona iniciativas relacionadas con esta estrategia. Este equipo tiene la responsabilidad de monitorear y evaluar el progreso de las acciones en línea con nuestros objetivos de sostenibilidad.

En APAP nos enfocamos en las acciones para fortalecer la identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales, promoviendo prácticas financieras más responsables.

RELACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO

Las operaciones de intermediación financiera requieren una colaboración estrecha con una amplia red de proveedores, quienes desempeñan un papel fundamental en nuestra cadena de suministro. Requerimos no solo los más altos estándares de calidad en los productos y servicios que nos proveen, sino que también esperamos un estricto cumplimiento de nuestros lineamientos éticos.

Disponemos de un código de ética de proveedores y una política de gestión de proveedores, de conformidad con las buenas prácticas.

Esta iniciativa busca garantizar la transparencia y la integridad en nuestras adquisiciones y asegurar que nuestros proveedores actúen de manera ética y responsable en sus interacciones con nosotros.

Asimismo, APAP cuenta con estrictos criterios de selección de proveedores, con el objetivo de dar cumplimiento efectivo en materia de protección de datos, permitiendo esto extender nuestras obligaciones internas relacionadas a medidas técnicas y organizacionales apropiadas.

A través de esta gestión enfocada en nuestros proveedores, buscamos no solo reducir los riesgos potenciales que sus actividades puedan generar para nuestra institución, sino también establecer relaciones de colaboración basadas en la confianza mutua y a largo plazo. Su papel dentro de nuestra cadena de suministro es esencial para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.



El **Código de Ética y Conducta** es el documento principal que establece las normas y responsabilidades para la toma de decisiones de manera correcta y apegada a los principios y políticas de la institución. Las normas de conducta se distribuyen en la política en cuatro grandes secciones o pilares. APAP dispone del canal "**Línea Ética**", a través del cual cualquier persona que identifique alguna vulneración al Código de Ética y Conducta puede reportarla de forma anónima y sin temor a represalia, ya que proporcionar el nombre es opcional al momento de hacer el reporte o denuncia.

Estos canales están disponibles en horario laboral.



LÍNEA ÉTICA

(809) 689-2255 PRESIDENTE JUNTA DE DIRECTORES
(809) 731-2654 PRESIDENTE EJECUTIVO

PÁGINA WEB

[HTTPS://WWW.APAP.COM.DO/DENUNCIAS/](https://www.apap.com.do/denuncias/)

BUZONES FÍSICOS DE ÉTICA

UBICADOS EN LOS MURALES DE CADA NIVEL
 DE LA **OFICINA PRINCIPAL**

CORREO ELECTRÓNICO

BUZONDEETICA@APAP.COM.DO

La visión de APAP es ser un aliado que está presente en cada etapa importante de la vida de sus clientes, ofreciendo experiencias diferenciadoras, simples y cercanas, con productos innovadores, seguros y de fácil uso.

Colocar al cliente en el centro de las operaciones siempre ha sido parte del propósito de APAP. En ese sentido, se han establecido objetivos organizacionales para alinear a toda la institución en una visión compartida para incrementar los niveles de recomendación y satisfacción de los clientes.

Nuestro enfoque en la excelencia nos ha permitido mantenernos cerca de nuestros clientes, conocer sus percepciones y vivencias en las distintas interacciones físicas o virtuales, con el objetivo de encontrar oportunidades para garantizarles una experiencia memorable, desarrollando nuevas soluciones y procesos más eficientes.





INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Durante el año 2024, se ratificó el compromiso de garantizar un servicio de calidad en cada una de las interacciones. Se realizaron 16,000 encuestas sobre la calidad de los productos y servicios de APAP en los segmentos de personas y empresas, manteniéndonos por encima de los niveles promedio del mercado.

ÍNDICES DE RECOMENDACIÓN

NIVEL DE RECOMENDACIÓN

88 %

MODELO DE EXPERIENCIA

82 %

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN GENERAL

95 %

EN MODELO DE EXPERIENCIA

93.9 %

EN PRODUCTOS NO DIGITALES Y CANALES

NIVEL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

91.8 %

NUEVOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN

91 % SATISFACCIÓN CLIENTES PYMES

90 % SATISFACCIÓN CLIENTES FIDUAPAP

100 % SATISFACCIÓN CLIENTES BANCA EMPRESA

PREMIOS LOCALES E INTERNACIONALES

1. PLATINO INNOVACIÓN DISRUPTIVA EN SERVICIOS FINANCIEROS - SOMOS. Premios Fintech América
2. MEJOR PROYECTO ORIENTADO A EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR - SOMOS. Lukkap, España
3. REGIONAL WINNER CUSTOMER CENTRIC CULTURE. Customer Centricity World Series 2024, Dubai
4. PREMIO BEST CX STRATEGY. Customer Centricity World Series 2024, Dubai
5. PREMIO EXPERIENCE DESIGN - SOMOS. Customer Centricity World Series 2024, Dubai
6. PLATA BRAND CONTENT & ENTERTAINMENT - GRAN MANUAL DEL AHORRO. Effie 2024
7. PLATA BAJO PRESUPUESTO - ESTE MOMENTO NO TE LO PIERDAS. Effie 2024
8. ORO CUSTOMER EXPERIENCE - SOMOS. Effie 2024
9. ORO, PERFORMANCE MARKETING - AHORRO PARA TODA TU VIDA. Effie 2024
10. BRONCE NUEVOS PRODUCTOS - SIRENA VISA APAP. Effie 2024
11. ANUNCIANTE MÁS EFECTIVO. Effie 2024
12. BRONCE DISEÑO & CRAFT - VISA ONYX. La Vara 2024



MENUDO PODCAST

4
temporadas

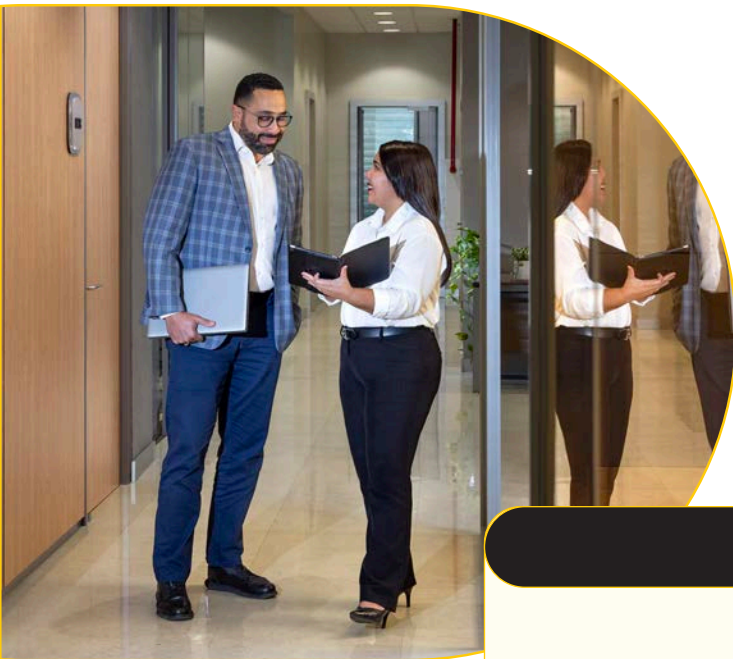
64
episodios

12,155
reproducciones

40,728
suscriptores

CAMPAÑAS PROMOCIONALES

10 campañas de mercadeo: productos digitales y promociones por temporada. Cada una de estas campañas fueron evaluadas por la Comisión Interna de Protección al Usuario conformada por distintas áreas multidisciplinarias en el marco de la política de actividades promocionales.



- Lanzamiento de **Certificado Digital**
- Lanzamiento de promoción "**El semanal APAP 2024**"
- Lanzamiento del **Cero de Oro**
RD\$40MM de pesos en premios
10 apartamentos
120 ganadores
- Promoción **consolidación de deudas**
- Promoción **PréstaPronto Mujer**
- Concurso **Coloca PréstaPronto y Gana**
- Implementación **Centro de Desarrollo y Fortalecimiento** Pyme
- **Nueva identidad** Pyme

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como parte del fortalecimiento de estrategias en materia de Seguridad Cibernética y de la Información y buscando mitigar los riesgos de fraudes manteniendo una cultura de seguridad y salud en APAP, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Incremento de postura de ciberseguridad a través de la implementación de procesos, sistemas y herramientas avanzadas de detección y respuesta.
- Incorporación automatizada de seguridad desde el origen para nuevos sistemas, con la implementación de herramienta tecnológica especializada en seguridad en el código de desarrollo de aplicaciones.
- Recertificación PCI y SWIFT.
- Fortalecimiento de los controles de seguridad en la infraestructura tecnológica a través de evaluación de seguridad y corrección de hallazgos de los sistemas críticos en productivo.

- **Incremento de eficiencia de los servicios y reducción de tiempo de respuesta en la gestión de seguridad lógica, mediante la Implementación del Chatbot experto en seguridad (SIA), el cual actúa como una capa adicional de defensa, capaz de apoyar a los colaboradores en la detección y respuesta a riesgos en tiempo real y proporcionar pasos preventivos inmediatos. Permite mayor eficiencia en el tiempo de respuesta de las consultas frecuentes sobre el estatus de los diferentes servicios que ofrecemos, además sirve de canal de concienciación continua para las buenas prácticas de gestión y selección de contraseñas seguras.**
- **Ejecución del Programa de Concienciación y Capacitaciones de Ciberseguridad del año 2024, alcanzando a 2,651 (100 %) de los colaboradores activos.**
- **Reducción de riesgo de acceso no autorizado con cuentas privilegiadas, incorporación de escalabilidad y aumento de la flexibilidad para disponibilidad con la implementación en ambiente de Nube de una Bóveda Digital.**
- **Incremento de los niveles de seguridad en la navegación web, mediante la Integración del Sistema de Detección de Amenazas con el Sistema de Filtrado de Navegación Web y la implementación de Sandboxing.**
- **Fortalecimiento de la capacidad de detección en tiempo real de ataques externos a la infraestructura tecnológica, mediante la incorporación de herramienta especializada.**
- **Detección proactiva, bloqueo y reducción de impacto de fraudes a clientes de APAP, con la incorporación de un proceso automático de detección y monitoreo preventivo de credenciales comprometidas y/o publicadas en internet.**
- **Fortalecimiento y optimización de la solución de Autenticación de Clientes en el canal Contact Center. Liberación de 1,835 horas por incremento en la efectividad del reto en el tiempo de respuesta durante las llamadas.**
- **Obtención de Reconocimiento a través del Premio Innova en la Monitor Plus User Conference 2024, otorgado por Plus Holding International por las ideas e implementaciones exitosas realizadas por el equipo de P&C de Fraudes durante el período.**
- **Eficiencia de la gestión del gasto en servicios de vigilancia con un ahorro de RD\$9.4 MM con la implementación de la iniciativa 20051.**
- **Ejecución del programa de capacitación en identificación de perfiles sospechosos de riesgo en solicitudes de productos y procedimiento de detección de billetes y cheques falsos, impactando 914 colaboradores.**

Como parte del Plan Estratégico de Tecnología de la Información, fue completado al 100% la transformación del modelo operativo de tecnología, eficiencias financieras y operativas, así como la modernización de los principales sistemas tecnológicos de la entidad.

Modernización del Core Bancario

Actualización de Temenos Transact en su versión R22, garantizando la innovación tecnológica y eficiencia operacional.

99.73 %

De disponibilidad sostenida en los Canales Digitales durante todo el año.

Transformación Organizacional TI

Nuevo modelo operativo de TI, habilitando la agilidad a escala alineada a los objetivos estratégicos, compartiendo el liderazgo con el negocio, fortaleciendo los procesos y servicios tecnológicos, mientras desarrollamos la capacidad interna de los colaboradores.

Programa Roadmap to Cloud

Migramos a la nube el

85%

de los servicios tecnológicos.



22

ENCUENTROS POR
VICEPRESIDENCIAS /
1,976 COLABORADORES
PARTICIPANTES

233

COLABORADORES
en modalidad de
trabajo remoto (11%)

473

COLABORADORES
en modalidad de
trabajo híbrido (23%)

1342

COLABORADORES
en modalidad de
trabajo presencial (66%)

CULTURA APASIONADA

Al finalizar el año 2024, nuestra plantilla laboral estaba conformada por 2,049 colaboradores. El 99.6 % de ellos poseen contratos indefinidos, lo cual significa que solo un 0.4 % colaboran con la institución bajo un esquema temporal.

En APAP se fomenta la integración plena de sus colaboradores, lo que se sustenta en su Código de Ética y Conducta y Política de Igualdad y No Discriminación de las Personas, los cuales establecen los principios de igualdad de oportunidades sin distinción de género, raza, discapacidad, lengua o religión.

5

ENCUENTROS
DE CELEBRACIÓN
15 de acompañamiento
y gestión de cambios
(5 de fortalecimiento y
dinámica relacional de
equipos, y 10 de apoyo en
gestión de cambios) para
una dedicación total de
75 horas

179

MUJERES
promovidas y
14 en posiciones
de alta dirección

373

LÍDERES
en el Taller presencial
Modelo de Liderazgo:
Gestión del Cambio
y Empoderamiento
Colaborativo

44

LÍDERES
acompañados dentro del
Programa de Fortalecimiento
de Habilidades de Liderazgo
180 horas dedicadas

96%

de los colaboradores encuestados
entienden y comparten la misión y la
visión de la organización

94%

confirma que los colaboradores se adaptan
rápidamente a los cambios necesarios para
el éxito de nuestra organización

Fortalecimiento de la cultura de prevención con la realización de la **SEMANA DE SEGURIDAD** en las instalaciones y la divulgación de **31 CAMPAÑAS** mediante comunicaciones internas para todos los empleados

GREAT PLACE TO WORK

GPTW: INGRESO AL *HALL OF FAME* POR MÁS DE 10 AÑOS CONSECUTIVOS OBTENIENDO LA CERTIFICACIÓN COMO UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

MERCADO MEDIA NETWORK: 3ER LUGAR MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN RD. EN 2023 OCUPÁBAMOS EL 4TO LUGAR

1RA POSICIÓN MAYOR EMPLEADOR ENTRE EMPRESAS CON 1,000 A 2,000 PERSONAS

2DA POSICIÓN ENTRE LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO CON AMBIENTE LABORAL POSITIVO, Y 3RA DEL TOTAL DE EMPRESAS RANKEADAS

3RA POSICIÓN ENTRE LAS 20 EMPRESAS CON MAYOR NIVEL DE CAPACITACIÓN PARA SUS COLABORADORES



GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

MEJORA EN LA COMUNICACIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA

DE EVENTOS EN LOS SISTEMAS DE ALARMAS CONTRA ROBO, MEDIANTE LA MIGRACIÓN A TECNOLOGÍA DMP EN TODAS LAS SUCURSALES

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD EN LA NUEVA SUCURSAL JUMBO LUPERÓN, Y REMODELACIONES SÓTANO EDIFICIO OP Y SUCURSAL HAINA

CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO 522-06 DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, MEDIANTE LA OBTENCIÓN DE LA 3RA RECERTIFICACIÓN VÁLIDA HASTA EL AÑO 2027 EMITIDA POR EL MINISTERIO DE TRABAJO CON EL OBJETIVO DE EVALUAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE APAP CON LOS REQUISITOS DE LA **NORMA ISO45001:2018 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** Y POSTERIOR CERTIFICACIÓN EN LA MISMA, FUERON CERRADAS LAS BRECHAS IDENTIFICADAS EN EL GAP ANÁLISIS Y LA AUDITORÍA FASE I

OPTIMIZACIÓN GESTIÓN OPERATIVA, INTEGRACIÓN DE FUNCIONALIDADES DE BIOMETRÍA A TRAVÉS DE LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO LENEL

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN

Y CAPACITACIONES DE SEGURIDAD EN MATERIA DE PREVENCIÓN ACCIDENTES Y RESPUESTA EMERGENCIAS DEL AÑO 2024, ALCANZANDO 3,395 PERSONAS (COLABORADORES Y CONTRATISTAS)

REDUCCIÓN DEL 70% EN EL ÍNDICE TOTAL DE ACCIDENTES REGISTRABLES COMPARADO CON EL 2023 (0.04 VS. 0.14)

En APAP estamos comprometidos con el desarrollo de la sociedad, tanto a través de nuestros productos y servicios, como mediante otras acciones orientadas hacia la inclusión financiera, el soporte comunitario y la generación de valor compartido.

Reconocemos la importancia de una robusta educación financiera como pilar para el desarrollo sostenible y la inclusión financiera. A través de una estrategia integral que combina la innovación digital con un acercamiento humano y personalizado, nos proponemos no solo aumentar la comprensión financiera entre nuestros clientes y la comunidad en general, sino también fomentar prácticas financieras responsables que contribuyan al bienestar económico de las personas y, por ende, al desarrollo sostenible.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

SOMOS
Programa
Formación Continua
RD\$ 6 MM

89 %
nivel de satisfacción

400
clientes beneficiados

183
graduados

217
estudiantes activos

37
programas de
educación continua

4
universidades aliadas

**UN TECHO POR
NUESTRA GENTE**
RD\$ 5.2 MM

7
colaboradores
beneficiados

71
colaboradores
desde 2010

**COMUNIDADES
SOSTENIBLES**
RD\$ 25.8 MM

Soporte financiero a
67 entidades
sin fines de lucro

3 regiones:
DN, Norte y Este

3 focos estratégicos:
bienestar de las personas,
educación y medio ambiente

**INTERSECCIONES
ACCESIBLES**
RD\$ 19.7 MM

17
intersecciones
accesibles intervenidas

**DALE
UN CHANCE**
RD\$ 11.5 MM

3
graduados con honores

18
estudiantes activos

5
estudiantes con
discapacidad

**PASEO DE
LAS ARTES**
RD\$ 15.9 MM

Expansión Paseo de
las Artes Complejo
corporativo y Santiago



**PROYECTOS
ESPECIALES**
RD\$ 42.6 MM

Documental - Autismo -
Ley de cine

Proyecto para
la enseñanza de
Matemáticas (Mentu - Fe
y Alegría - APAP)



GANADORES UN TECHO POR NUESTRA GENTE 2024

**SERLLELYN
DEL CARMEN
ROSARIO MARTE**

**VICTOR ANDRÉS
VELÁZQUEZ
VÁSQUEZ**

**ISABEL EUNICE
ALCÁNTARA**

**DARITZA
SÁNCHEZ
JIMÉNEZ**

**ISRAEL
EDUARDO
CINTRÓN VALERA**

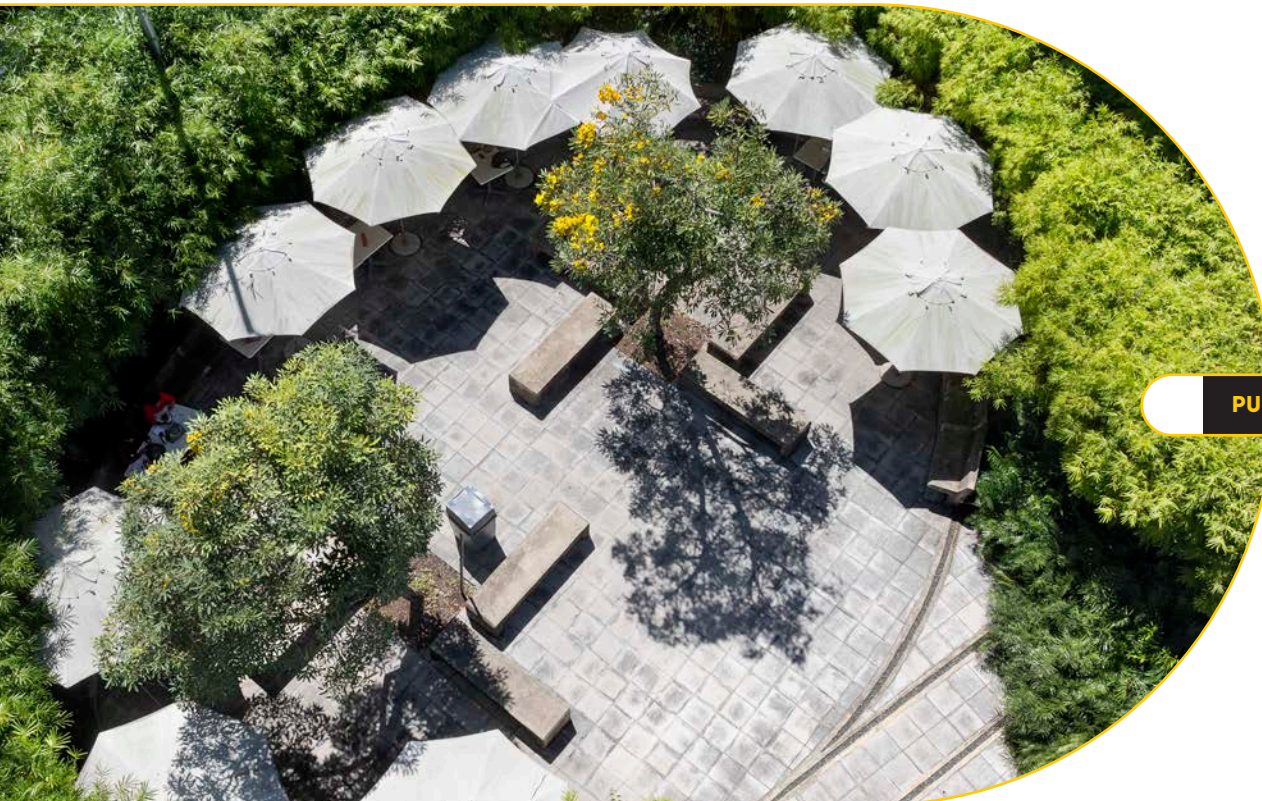
**WALKIRIA
CORDERO
JIMÉNEZ**

GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

En APAP somos conscientes de la relevancia que tiene la gestión ambiental en el sector financiero y estamos comprometidos con la integración de buenas prácticas ambientales en todas nuestras operaciones. La implementación de estas prácticas no solo nos permite reducir nuestra huella de carbono, sino también optimizar el uso de recursos, mejorar la eficiencia de nuestros procesos y aumentar la productividad, lo que se traduce en una significativa reducción de costos operativos.

Adoptar un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad ambiental nos permite minimizar el impacto negativo de nuestras operaciones, al mismo tiempo que consolidamos nuestra posición en un mercado que cada vez valora más el desarrollo sostenible. Al alinear nuestras operaciones con estándares internacionales y obtener la certificación de la norma ISO 14001 de gestión ambiental, APAP refuerza su rol como un líder responsable, capaz de ofrecer productos y servicios que promuevan un futuro más sostenible y próspero para todos.

Esta certificación refleja nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente, así como con la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático, contribuyendo activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la Agenda 2030.



PULMÓN APAPSIONADO

RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

REDUCCIÓN DE MATERIAL GASTABLE

Iniciativa que promueve la reducción del uso de materiales como papel, vasos de cartón y fundas pequeñas, con el fin de generar ahorros y contribuir al cuidado del medio ambiente.

GERENCIA SERVICIOS GENERALES

AHORRO RD\$1,426,814.77

AHORROS COMPROBANTES DE SUCURSALES

Iniciativa que busca reducir la impresión de comprobantes de caja a lo necesario o solicitado por el cliente, y disminuir el uso de papel en los arqueos.

GERENCIA OPERACIONES SUCURSALES

AHORRO RD\$207,000.00

DISMINUCIÓN COMPRA LIBRETA DE AHORRO

Iniciativa que optimiza la compra de libretas, ajustándola a la cantidad real de aperturas necesarias y las libretas para la impresión de balances por caja.

GERENCIA OPERACIONES CANALES ELECTRÓNICOS

AHORRO RD\$776,245.89

CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD Y CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

ISO 14001

Sistema de gestión ambiental certificado internacionalmente

- Valoración internacional en Gestión Ambiental
- Reducción de costos operativos de 5 % a 15 %
- Mejora eficiencia y productividad de 5 % a 10 % adicional
- Mitigación de riesgos asociados al cambio climático
- Alineación de procesos con estándares internacionales
- Mayor atractivo para inversores y nuevos mercados

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

91 % (2024) vs 76 % (2022) Verificado por PASSA, empresa especializada en Gestión Ambiental

- Reducción de sanciones ambientales. (Hasta 10,000 salarios mínimos)
- Acceso a incentivo fiscales y financiamiento verde
- Adaptación a nuevas regulaciones ambientales
- Mejor reputación corporativa

EDIFICIO SOSTENIBLE

Certificación del desempeño Sostenible de la Sede Regional Norte. (Edificio en uso)

Criterios clave evaluados

- Rendimiento energético y consumo del agua
- Iluminación natural y confort lumínico
- Calidad del aire interior, climatización y acústica
- Huella de carbono del ciclo de vida

SOSTENIBILIDAD 3R

(Aumento de 92% a 100%) ORO Sucursal Villa Mella - 98% (Cambio de categoría Bronce a Oro)

- Promoción del liderazgo ambiental a nivel local
- Optimización en la gestión de recursos y residuos
- Generación de valor sostenible a largo plazo
- Fomento motivación y compromiso de los colaboradores



EQUIPO DE LA SUCURSAL DE VILLA MELLA

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

HUELLA DE CARBONO

Medición y verificación de emisiones en complejo corporativo y Sede Regional Norte

21,728.96 kwh suministrado por cargadores de vehículos eléctricos (Retorno RD\$208,000.00)

112 toneladas de Co2 dejadas de emitir al medioambiente. Equivale a las emitidas por 24 vehículos de gasolina por un año

- Identificación impactos ambientales en las operaciones
- Gestión riesgos ambientales y financieros derivados del cambio climático
- Contribución directa a los ODS y a la NDC- RD 2020
- Cumplimiento de requisitos de certificaciones ambientales
- Reducción de costos operativos de infraestructura de oficina y transporte

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

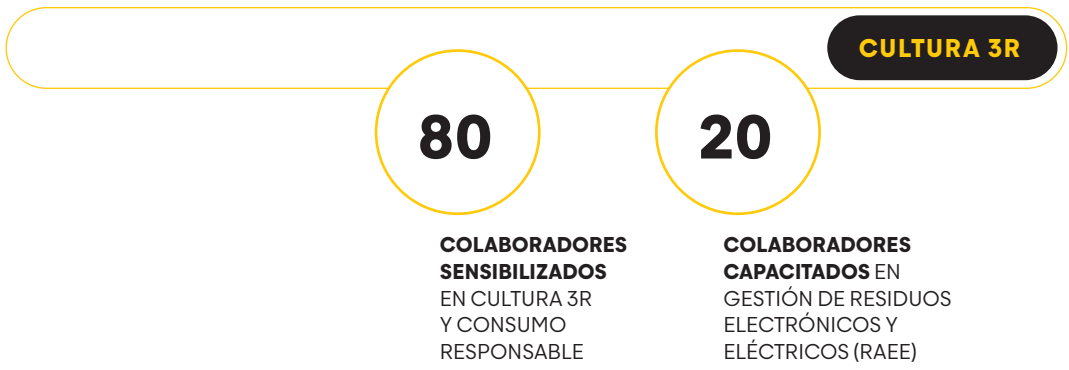
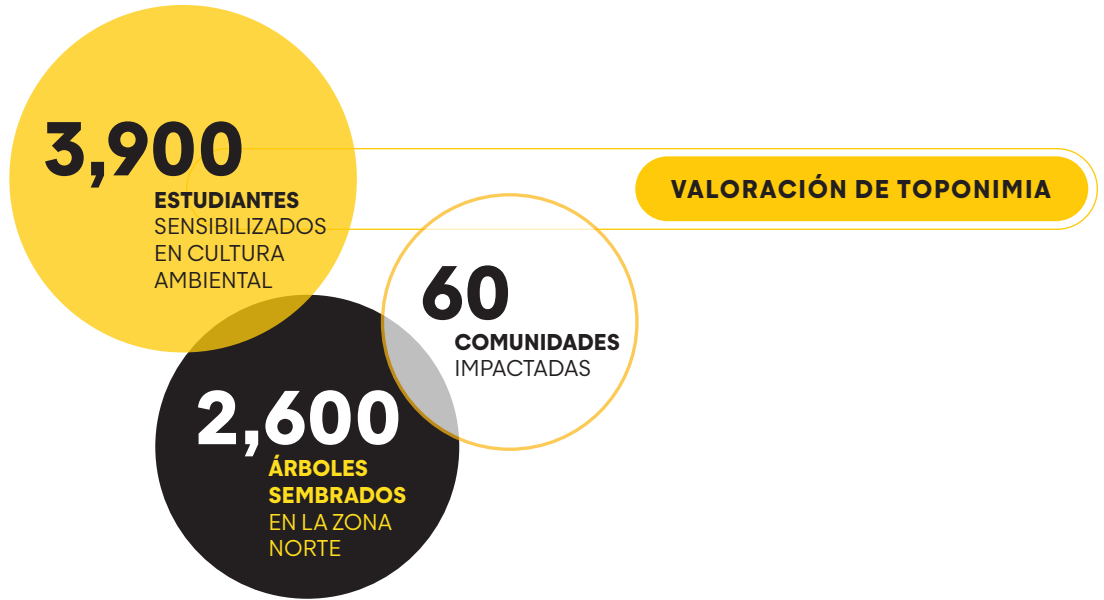
Construcción reservorio de planta eléctrica de 500KW en Complejo corporativo

- Reducción de contaminación del agua y el suelo
- Minimiza riesgos de incendios y accidentes laborales
- Cumplimiento de requisitos certificaciones ambientales
- Reducción de costos de limpieza
- Facilidad para respuesta rápida ante emergencia

RESIDUOS ELECTRÓNICOS

1500 residuos electrónicos inventariados y segregados para ser gestionados adecuadamente

- Reducción de costos y liberación de almacén
- (Retorno por venta RD\$600,000.00)
- Cumplimiento con las regulaciones de gestión de RAEE
- Optimización de recursos al reparar, reutilizar o reciclar
- Fomento de la economía circular



EQUIPO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En APAP contamos con un equipo multidisciplinario encargado del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), conformado por las gerencias de Sostenibilidad, Mantenimiento, Ingeniería, Seguridad Industrial, Servicios Generales e Inversión Social. Al cierre del año 2024 se integraron las áreas de Gestión de Riesgo no Financiero, Activos Fijos, Control Jurídico y Cumplimiento, para identificar riesgos, regulaciones ambientales y mejores prácticas, con la finalidad de fortalecer la implementación del sistema de gestión.

Cada una de estas áreas juega un papel clave en la implementación y supervisión de nuestros objetivos y metas ambientales, garantizando que nuestras operaciones estén alineadas con los más altos estándares de eficiencia, seguridad y sostenibilidad.

El equipo de SGA lidera las iniciativas orientadas a reducir el impacto ambiental de APAP, promoviendo prácticas de desarrollo sostenible a largo plazo. Este equipo de profesionales está enfocado en implementar soluciones innovadoras que optimicen la gestión ambiental de la institución, mejorando continuamente la eficiencia de las operaciones, minimizando el consumo de recursos y reduciendo las emisiones.



EQUIPO DE GESTIÓN AMBIENTAL

